স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ক্যাপিটাল লিমিটেড ('এসসি ক্যাপিটাল')

ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড

(নভেম্বর, 2024 থেকে কার্যকর)

সংস্করণ নং	V 2.2
নথির ধরণ	আচরণবিধি
মৌলিক কাঠামো	Operational & Technology RTF
নথি অ্যাপ্রুভারের নাম	শ্রবণ পাঞ্জাবি
নথি অ্যাপ্রুভারের পদবি	সিডিডি, কন্ট্রোল, প্রসেস ও গভর্নেন্স হেড, এসসি ক্যাপিটাল, ভারত
নথি মালিকের নাম	সাক্ষী কাপুর
নথি মালিকের পদবি	হেড - প্রসেস অ্যান্ড গভর্নেন্স, এসসি ক্যাপিটাল, ভারত
নথিতে যোগাযোগের ব্যক্তির নাম	সাক্ষী কাপুর
নথিতে যোগাযোগের ব্যক্তির পদমর্যাদা	হেড - প্রসেস অ্যান্ড গভর্নেন্স, এসসি ক্যাপিটাল, ভারত
ব্যবসার পরিধি	সকল ব্যবসা
কাজের ভূমিকা	All Functions
ভৌগলিক অঞ্চল	দেশ (Country)

সূচীপত্র

ভূমিকা Error! Bookmark not defined.

(i) লোন অ্যাপ্লিকেশন এবং প্রসেসিং 1

(ii) নিয়ম ও শর্তাবলী 2

(iii) বিজ্ঞপ্তি - সাধারণ এবং নিয়ম ও শর্তাবলীতে পরিবর্তনের জন্য 2

(iv) ইন্টারেস্ট রেট মডেল 2

(v) পিনাল চার্জেস 2

(vi) প্রসেসিং ফী এবং অন্যান্য চার্জেস 3

(vii) লেন্ডিং রেটের পরিবর্তন 3

(viii) অভিযোগ নিষ্পত্তি 3

ভূমিকা

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক ('আরবিআই') তার প্রধান নির্দেশিকা - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক প্রবিধান) নির্দেশিকা, 2023, DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 তারিখ 19 অক্টোবর, 2023 এবং সার্কুলার নং RBI/2023-24/102 DoR.MCS.REC.61/01.01.001/2023-24 তারিখ 29 ডিসেম্বর, 2023 - ফেয়ার লেন্ডিং প্র্যাক্টিস, পিনাল চার্জেস ইন লোন অ্যাকাউন্টস: নির্দেশাবলী বাস্তবায়নের সময়সীমা বৃদ্ধির মাধ্যমে লোন প্রদান সম্পর্কিত ব্যবসা করার সময় সকল এনবিএফসি-র জন্য ফেয়ার প্র্যাক্টিসেস কোড ('এফপিসি')-এর নির্দেশাবলী সংশোধন করেছে। নির্দেশিকাগুলিতে অন্যান্য বিষয়ের সঙ্গে, লোন প্রদানের নিয়ম ও শর্তাবলী সম্পর্কে পর্যাপ্ত প্রকাশের এবং একটি জোরপূর্বক উদ্ধারের পদ্ধতি গ্রহণের সাধারণ নীতিগুলি অন্তর্ভুক্ত ছিল।

নীচে উল্লেখ করা ফেয়ার প্র্যাক্টিসেস কোডটি পূর্বোক্ত আরবিআই সার্কুলারে অন্তর্ভুক্ত এনবিএফসিগুলির জন্য ফেয়ার প্র্যাক্টিসেস কোড সম্পর্কিত এই নির্দেশাবলীর সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ। এটি গ্রাহকদের সাথে লেনদেন করার সময় এসসি ক্যাপিটালের অনুসরণ হেতু 'মিনিমাম ফেয়ার প্র্যাক্টিস স্ট্যান্ডার্ডস' নির্ধারণ করে। যদিও এসসি ক্যাপিটালের প্রক্রিয়া এবং পরিচালনা পদ্ধতিতে সকল গ্রাহক লেনদেনের ন্যায্যতা যথাযথভাবে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে, কোডটি গ্রাহকদের তথ্য প্রদান করে এবং তাদের সাথে প্রতিদিন এসসি ক্যাপিটালের প্রত্যাশিত আচরণের ব্যাখ্যা করে।

উপরুল্লিখিত আরবিআই-এর নির্দেশাবলী বিবেচনা করে, ইন্টারেস্ট রেট মডেল সহ নিম্নলিখিত ফেয়ার প্র্যাক্টিসেস কোড উপস্থাপন করা হয়েছে।

(i) লোন অ্যাপ্লিকেশন এবং প্রসেসিং

a) এসসি ক্যাপিটাল লোন এগেইনস্ট সিকিউরিটিজ, প্রোজেক্ট লোন, ওয়ার্কিং ক্যাপিটাল লোন, টার্ম লোন, লোন অ্যাগেইনস্ট প্রপার্টি, পার্সোনাল লোন এবং বিজনেস ইনস্টলমেন্ট লোন সহ নানা ধরণের আর্থিক পণ্য প্রদান করে।
b) লোন অ্যাপ্লিকেশন ফর্মে এমন তথ্য থাকবে যা ঋণগ্রহীতাকে অন্যান্য এনবিএফসি-র সাথে এসসি ক্যাপিটাল-এর নিয়ম ও শর্তাবলী তুলনা করে একটি তথ্য-ভিত্তিক সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করে তুলবে।
c) ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত কথোপকথন ইংরেজি ভাষায় হবে।
d) লোন প্রসেসিংয়ের সময় জমা দিতে হবে এমন নথিপত্রের তালিকা সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে। কোনও অতিরিক্ত তথ্য/নথিপত্রের প্রয়োজন হলে, ঋণগ্রহীতাকে তাও জানানো হবে।
e) এসসি ক্যাপিটাল তাদের দ্বারা গৃহীত সমস্ত পূর্ণ লোন অ্যাপ্লিকেশন ফর্মের প্রাপ্তির স্বীকারক্তি দেবে।
f) এসসি ক্যাপিটাল অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম জমা দেওয়ার তারিখ থেকে ন্যায্য সময়ের ব্যবধানে প্রয়োজনীয় তথ্য এবং প্রাসঙ্গিক নথিপত্র সহ ঋণগ্রহীতাকে তাদের সিদ্ধান্ত জানাবে।
g) অনুমোদিত সকল লোন ক্লায়েন্টের যথাযথ কার্যকলাপ, ক্রেডিট অ্যাপ্রেজাল এবং ভেরিফিকেশন প্রক্রিয়ার পূর্ণতা সাপেক্ষ। প্রয়োজনীয় মানদণ্ড পূরণ না করা আবেদনপত্র প্রত্যাখ্যান করা হবে। অনুমোদিত বা প্রত্যাখ্যাত লোনের অবস্থা লিখিতভাবে ঋণগ্রহীতাকে অবিলম্বে জানানো হবে।

(ii) নিয়ম ও শর্তাবলী

a) লোন প্রসেসিং যথাযথভাবে সম্পূর্ণ হলে ঋণগ্রহীতাকে বিজনেস ফ্যাসিলিটি লেটার (BFL)/স্যাংশন লেটার (SL)/ফ্যাসিলিটি এগ্রিমেন্ট (FA) ইস্যু করা হবে। BFL/SL/FA-এ অনুমোদিত লোনের পরিমাণ এবং অন্যান্য শর্তাবলী অন্তর্ভুক্ত থাকবে। ডিসবার্সমেন্ট-এর তারিখে সুদের হার ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে। ঋণগ্রহীতাকে নিয়ম ও শর্তাবলীর স্বীকৃতি হিসাবে BFL/SL/FA এবং অন্যান্য যোগাযোগের কপির স্বীকারোক্তি দিতে হবে এবং এসসি ক্যাপিটাল-কে তা ফেরৎ দিতে হবে।
b) BFL/SL/FA ইংরেজিতে লেখা হবে। ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ খেলাপির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য পিনাল চার্জ BFL/SL/FA-তে **মোটা** অক্ষরে লিখিত থাকবে। ডিসবার্সমেন্ট-এর সময়ে BFL/SL/FA-এর কপি (এগ্রিমেন্টে উদ্ধৃত সকল এনক্লোজার সহ) ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।
c) সকল বকেয়া পরিশোধের পরে অথবা লোনের বকেয়া পরিমাণ আদায় করার পর লোনের বিরুদ্ধে অন্য যে কোনও দাবির বৈধ অধিকার বা পূর্বস্বত্বের সাপেক্ষে সিকিউরিটিজগুলি মুক্ত করা হবে। যদি এই ধরনের রাইট অফ সেট অফ-এর প্রয়োগ হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত সিকিউরিটিজগুলি কীভাবে ধরে রাখা হবে সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ নোটিশ দেওয়া হবে।

(iii) বিজ্ঞপ্তি - সাধারণ এবং নিয়ম ও শর্তাবলীতে পরিবর্তনের জন্য

a) ডিসবার্সমেন্ট শিডিউল, ইন্টারেস্ট রেট, সার্ভিস চার্জেস, প্রিপেমেন্ট চার্জেস, পিনাল চার্জেস ইত্যাদি সহ নিয়ম ও শর্তাবলীতে যেকোনওরকমের পরিবর্তনের জন্য ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ পাঠানো হবে। ইন্টারেস্ট রেট এবং চার্জে কোনও পরিবর্তন হলে তা পরবর্তীকালে কার্যকর হবে।
b) যেকোনো পরিবর্তন ইনডিভিজুয়াল লোন অ্যাগ্রিমেন্ট-এর নিয়ম ও শর্তাবলী অনুযায়ী করা হবে।
c) পেমেন্ট প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত লোন অ্যাগ্রিমেন্ট-এর নিয়ম ও শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।
d) চার্জের যেকোনওরকমের পরিবর্তন অগ্রিম এবং লিখিতভাবে ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে।

(iv) ইন্টারেস্ট রেট মডেল

a) এসসি ক্যাপিটাল কর্তৃক ফান্ড করা লোন অ্যাসেটের মূল্য কস্ট অফ বোরোইং (COB), অপারেটিং কস্টস, সিকিউরিটি প্রিমিয়াম, টেনিউর প্রিমিয়াম, ক্রেডিট রিস্কস প্রিমিয়াম ঋণগ্রহীতার মান সম্পর্কিত ক্রেডিট রিস্ক প্রিমিয়াম এবং এসসি ক্যাপিটালের উপযুক্ত মনে হওয়া অন্য যেকোনো বিষয়ের উপর ভিত্তি করে নির্ধারিত হবে। COB বাজারের অবস্থা অনুযায়ী পরিবর্তিত হয় এবং নিয়মিত লোনের মূল্য নির্ধারণকে প্রভাবিত করে।
b) ঋণগ্রহীতার ক্রেডিট রিস্ক প্রিমিয়াম ঋণগ্রহীতার ক্রেডিট এবং ডিফল্ট রিস্কের উপর ভিত্তি করে নির্ধারণ করা হবে যা প্রোফাইল এবং রিস্ক রেটিং, আয় এবং পরিশোধের ক্ষমতা, কোল্যাটেরালের প্রকৃতি এবং মূল্য, পরিশোধের ট্র্যাক রেকর্ড, শিল্পের প্রবণতা, ক্রেডিট ব্যুরো রেটিং ইত্যাদির ভিত্তিতে মূল্যায়ন করা হবে।
c) বিভিন্ন ঋণগ্রহীতা দ্বারা গৃহীত একই পণ্যের সুদের হার উপরে উল্লিখিত সমস্ত বা যেকোনো কারণের সংমিশ্রণের উপর নির্ভর করে পরিবর্তিত হতে পারে। স্থির বিতরণ/ঋণগ্রহীতার ক্ষেত্রে, সুদের হার পর্যালোচনা সাপেক্ষে থাকবে এবং বিতরণ/ঋণগ্রহীতার সময় প্রচলিত হার অনুসারে পরিবর্তিত হতে পারে।
d) সুদের হার পুনরনির্ধারণ: লোনগুলি ফ্লোটিং ইন্টারেস্ট রেট-এর ভিত্তিতে প্রদান করা হবে। ফেসিলিটি লেটার অথবা লোন এগ্রিমেন্ট-এ সম্মতি অনুযায়ী নিয়মিত সুদের হারের পর্যালোচনা এবং পুনরনির্ধারণ করা হবে এবং ঋণগ্রহীতাকে যথাযথভাবে সূচিত করা হবে।

(v) পিনাল চার্জেস

ইচ্ছাকৃত অপরাধ প্রতিরোধ করতে এবং সুদ ও মূল পাওনা দ্রুত এবং যথা সময়ে পরিশোধকে উৎসাহিত করতে, ঋণগ্রহীতার উপর পিনাল চার্জ ধার্য করা হবে, যদি ঋণগ্রহীতা BFL/SL/FA-তে সম্মত তারিখের মধ্যে সুদ পরিশোধ না করে এবং/অথবা মূল পরিমাণ পরিশোধ না করে অথবা এসসি ক্যাপিটাল উপযুক্ত মনে করে এমন অন্য কোনও কারণ থাকলে।

সুদ/মূল পরিশোধে দেরী, দেরিতে পেমেন্ট, চেক বাউন্স, NACH বাউন্স, সিকিউরিটি তৈরিতে বিলম্ব, চুক্তি লঙ্ঘন এবং BFL/SL/FA এবং মূল ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট/সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নথিতে গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ এবং সম্মত হওয়া অন্য কোনও চার্জের জন্য পিনাল চার্জ প্রযোজ্য হতে পারে।

a) ঋণগ্রহীতা লোন কন্ট্রাক্ট-এর মূল নিয়ম ও শর্তাবলী না মানলে এসসি ক্যাপিটাল 'পিনাল চার্জ' আরোপ করবে। কোম্পানি পিনাল চার্জ ক্যাপিটালাইজ করবে না অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর আর কোনও সুদ গণনা হবে না। তবে লোন অ্যাকাউন্টে কম্পাউন্ডিং অফ ইন্টারেস্ট-এর স্বাভাবিক প্রক্রিয়া অব্যাহত থাকবে।
b) এসসি ক্যাপিটাল নিশ্চিত করবে যে পিনাল চার্জের পরিমাণ যুক্তিপূর্ণ এবং লোন কন্ট্রাক্ট-এর মৌলিক নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে না চলার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ, এবং কোনও নির্দিষ্ট লোন/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্য তৈরী করে না।
c) 'ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ব্যতীত ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের' অনুমোদিত লোনের ক্ষেত্রে এসসি ক্যাপিটাল কর্তৃক আরোপিত পিনাল চার্জ, একই ধরণের নিয়ম ও শর্তাবলী অমান্য করার জন্য ব্যক্তি নয় এমন ঋণগ্রহীতাদের উপর প্রযোজ্য পিনাল চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
d) এসসি ক্যাপিটাল-এর সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য বোর্ড অনুমোদিত নীতিসমূহ রয়েছে।

e) এসসি ক্যাপিটাল কর্তৃক গ্রাহকদের কাছে BFL/SL/FA এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী/ মূল ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট-এ পিনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে, এবং এর সঙ্গে এসসি ক্যাপিটাল ওয়েবসাইটে ইন্টারেস্ট রেস্ট ও সার্ভিস চার্জের অধীনে প্রদর্শিত হবে।

f) লোনের মূল শর্তাবলী অমান্য করার জন্য ঋণগ্রহীতাদের কাছে রিমাইন্ডার পাঠানোর সময় এসসি ক্যাপিটাল পিনাল চার্জ এবং তা আরোপ করার কারণ জানাবে।

g) নির্দিষ্ট কিছু ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতার দেওয়া যুক্তির ভিত্তিতে এই ধরনের পিনাল চার্জের পরিবর্তন/মাফ সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত হবে।

(vi) <u>প্রসেসিং ফী এবং অন্যান্য চার্জেস</u>

এসসি ক্যাপিটাল প্রতিটি কেস-এর ভিত্তিতে অনুমোদিত লোনের জন্য প্রসেসিং ফী/কমিটমেন্ট ফী/প্রিপেমেন্ট চার্জেস/অন্যান্য চার্জেস আরোপ করতে পারে। প্রসেসিং ফী-র পরিমাণ জামানতের ধরণ, সংলগ্ন ডকুমেন্টেশনের প্রকৃতি এবং পরিমাণ; বহিরাগত সংস্থা থেকে প্রয়োজনীয় পরিষেবা ইত্যাদির উপর নির্ভর করবে।

(vii) <u>লেন্ডিং রেটের পরিবর্তন</u>

ঋণগ্রহীতার সুদের হার BFL/SL/FA-তে সম্মতি অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে পুনর্নির্ধারণ করা হবে। সংস্থার সুদের হার পুনরনির্ধারণের ক্ষেত্রে, ক্লায়েন্টকে অগ্রিম সূচনা দেওয়া হবে।

<u>সাধারণ শর্তাবলী:</u>

a) ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে অপ্রকাশিত নতুন কোনো তথ্য নজরে না আসলে লোন এগ্রিমেন্ট-এর নিয়ম ও শর্তাবলীতে উল্লেখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত, এসসি ক্যাপিটাল ঋণগ্রহীতার ব্যাপারে হস্তক্ষেপ করবে না।

b) ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফারের জন্য অনুরোধ করলে সম্মতি বা অসম্মতি থাকলে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখের 21 দিনের মধ্যে তা জানানো হবে। এই ধরনের ট্রান্সফার আইন মেনে স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে করা হবে।

c) লোন আদায়ের ক্ষেত্রে, এসসি ক্যাপিটাল অযথা হয়রানির আশ্রয় না নিয়ে গ্রহণযোগ্য এবং স্বাভাবিক রিকভারি/কালেকশন প্রক্রিয়া অনুসরণ করবে।

d) ঋণগ্রহীতাদের সাথে যথাযথ আচরণ করার জন্য কালেকশন/রিকভারি কর্মীরা পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত।

e) এসসি ক্যাপিটাল ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের অনুমোদিত সকল ফ্লোটিং রেটের টার্ম লোনের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি ধার্য করবে না।

(viii) <u>অভিযোগ নিষ্পত্তি</u>

সকল গ্রাহকদের সাথে সমান এবং ন্যায্য আচরণ করে তাদের পরিষেবা প্রদান করা এসসি ক্যাপিটালের নীতি। যেকোনো বিরোধ নিষ্পত্তির জন্য এসসি ক্যাপিটাল একটি অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা স্থাপন করেছে। এই ব্যবস্থাটি ব্যবসায়িক কার্যকলাপ, লোন প্রদানের সিদ্ধান্ত, ক্রেডিট ম্যানেজমেন্ট এবং রিকভারির সিদ্ধান্ত সম্পর্কিত যেকোনো বিষয়ে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ একটি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে শোনা এবং সমাধান করা নিশ্চিত করে।

লেভেল 1

যে গ্রাহকরা তাদের মতামত বা অভিযোগ জানাতে চান তারা নিচের যেকোনো একটি যোগাযোগের মাধ্যম ব্যবহার করতে পারেন।

- ✓ সোম থেকে শুক্র (জাতীয় ছুটির দিন ব্যতীত) সকাল 9:30 থেকে বিকেল 5:30-র মধ্যে আমাদের কাস্টমার সার্ভিস হেল্পলাইন 1800 209 0505 নম্বরে কল করুন।
- ✓ আমাদের যেকোনো সময় SCCapital.customercare@sc.com-এ ইমেল করুন।
- ✓ কাস্টমার সার্ভিস, স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ক্যাপিটাল লিমিটেড, 6ষ্ঠ তল, ক্রেসেনজো, সি 38/39, জি-ব্লক, বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স (BKC), বান্দ্রা (পূর্ব), মুম্বাই - 400051 ঠিকানায় যোগাযোগ করুন।

আমাদের গ্রাহকদের সন্তুষ্টির জন্য উপরুল্লিখিত মাধ্যমগুলিতে রেজিস্টার করা সকল মতামত এবং অভিযোগগুলি পর্যালোচনা, পর্যবেক্ষণ এবং সমাধান করা হবে। আমরা চেষ্টা করব যাতে সকল অভিযোগ 15 দিনের মধ্যে যথাযথভাবে সমাধান করা হয়।

লেভেল 2

15 দিনের মধ্যে অভিযোগের সমাধান না হলে অথবা গ্রাহক সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে এসসি ক্যাপিটাল নিযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে। গ্রাহকরা তাদের অভিযোগগুলি নীচে উল্লেখিত আধিকারিককে ইমেলে পাঠাতে পারেন:

<u>অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা – সাক্ষী কাপুর</u>
<u>ইমেইল আইডি:</u> Sakshi.Kapoor@sc.com

এই মাধ্যমে প্রাপ্ত সকল মতামত এবং অভিযোগের 5 দিনের মধ্যে জবাব দেওয়া হবে।

লেভেল 3

উপরুক্ত মাধ্যমগুলিতে প্রাপ্ত উত্তর সন্তোষজনক না হলে অথবা গ্রাহক 20 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর না পেলে, SCCapital.CEO@sc.com-এ লিখিত অভিযোগ জানাতে পারেন।

এই মাধ্যমে গৃহীত সকল মতামত এবং অভিযোগের জবাব 10 দিনের মধ্যে দেওয়া হবে।

লেভেল 4

উপরোক্ত উপায়ে অভিযোগ/বিরোধের নিষ্পত্তি না হয় অথবা গ্রাহক যদি এসসি ক্যাপিটালের দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে অথবা অভিযোগকারী 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর না পেলে গ্রাহক RBI অম্বুডসম্যানের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। RBI অম্বুডসম্যানের যোগাযোগের তথ্য নীচে দেওয়া হল:

অনলাইন – https://cms.rbi.org.in
চিঠি – সেন্ট্রালাইজড রিসিট এবং প্রসেসিং সেন্টার
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক,
চতুর্থ তল, সেক্টর 17,
চণ্ডীগড় – 160017
ই-মেইল – CRPC@rbi.org.in

SCCL কর্তৃক ক্ষতিপূরণ ভুলভাবে অস্বীকার করার ক্ষেত্রে, লোন সম্পর্কিত তথ্য বিলম্বিত আপডেট/সংশোধনের জন্য গ্রাহক ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের আঞ্চলিক অফিস থেকে পরিচালিত গ্রাহক শিক্ষা ও সুরক্ষা সেল (CEPC)-এর কাছে অভিযোগ করতে পারেন।

এসসি ক্যাপিটাল নিম্নলিখিত পদক্ষেপগুলি নেবে:

- ✓ জনসাধারণের অবগতির জন্য অম্বুডসম্যান স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলির প্রদর্শন (ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায়)।
- ✓ প্রকল্পটির উদ্দেশ্য এবং ক্ষুব্ধ পক্ষ যার কাছে অভিযোগ করবেন সেই অম্বুডসম্যানের যোগাযোগের বিবরণ সকল অফিস এবং ব্রাঞ্চে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত করা আছে তা নিশ্চিত করা যাতে অফিস বা শাখায় আসা ব্যক্তি প্রকল্পটি সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য পেতে পারেন।
- ✓ কেউ ইচ্ছা প্রকাশ করলে নিশ্চিত করা যে স্কিমের কপি এসসি ক্যাপিটালের অফিসের মধ্যে মনোনীত কর্মকর্তার কাছে পর্যবেক্ষণের জন্য উপলব্ধ রয়েছে, এবং এই মনোনীত কর্মকর্তার কাছে স্কিমের লভ্যতা সম্পর্কিত নোটিশের সাথে বিজ্ঞপ্তিটি প্রদর্শিত হবে এবং আমাদের ওয়েবসাইটগুলিতে স্কিমের একটি কপি পোস্ট করা হবে।
- ✓ এসসি ক্যাপিটালের হেড অফিসে একজন প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিযুক্ত করা হয়েছে এবং অম্বুডসম্যানের সমস্ত অফিসকে এই বিষয়টি জানানো হবে। প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের ঠিকানা নীচে দেওয়া হয়েছে:

  প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নাম: সাক্ষী কাপুর
  ইমেইল আইডি: Sakshi.Kapoor@sc.com

- ✓ নিযুক্ত প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার এসসি ক্যাপিটালের প্রতিনিধিত্ব করার এবং কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের ক্ষেত্রে অম্বুডসম্যানের কাছে তথ্য সরবরাহ করার দায়িত্বে থাকবেন।
- ✓ সকল এসসি ক্যাপিটাল শাখা/স্থান যেখানে ব্যবসা লেনদেন করা হয়, সেখানে গ্রাহকদের সুবিধার্থে অভিযোগ প্রতিকার ইউনিটের নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগ নম্বর স্পষ্টভাবে নোটিশে প্রদর্শন করা হবে।

বোর্ড অফ ডাইরেক্টর্সকে ফেয়ার প্র্যাক্টিসেস কোডের ব্যবহার এবং ম্যানেজমেন্টের বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতার একটি নিয়মিত পর্যালোচনা (বার্ষিক) প্রদান করা হবে।

এসসি ক্যাপিটাল বিভিন্ন সময়ে আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত নির্দেশিকা অনুযায়ী, উপরোক্ত কোডটি পরিবর্তন, সংশোধন এবং আপডেট করবে।